BADAN POM

2025 LAPORAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

Badan Pengawas Obat dan Makanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

0823 9220 1231 batam.pom.go.id 0778-761 543

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM iii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
1.3 Metode Pengumpulan Data 2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5 Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II **5**
ANALISIS DATA SKM **5**
2.1 Analisis Responden 5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 7
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 9
2.4 Tren Nilai SKM 11
BAB III **12**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **12**
BAB IV **15**
KESIMPULAN **15**
LAMPIRAN **16**
1.Kuisioner 16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 19

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM

Lampiran II
Surat Dinas Kepala Balai POM di Batam
Nomor : B-OT.03.04.3B.07.25.4007
Tanggal : 30 Juli 2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Ully Mandasari, S. Farm., Apt., M.H
NIP	:	19830311 200912 2 003
Jabatan	:	Kepala Balai POM di Batam
Unit Kerja	:	Balai POM di Batam

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 30 Juli 2025
Kepala Balai POM di Batam,

Ully Mandasari, S.Farm., Apt., M.H

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam (Balai POM di Batam) menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Batam namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai POM di Batam yaitu:

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025*
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 502 orang dan sampel sebanyak 109 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	52	13
2	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	6	2
	Pelayanan Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	3	1
	Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0
	Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	1	1

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	Pelayanan Penerbitan Rekomendasi sebagai Pemohon Notifikasi Kosmetika	4	1
	Pelayanan Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	25	7
	Layanan Pengujian Obat dan Makanan	31	8
3	Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan	380	76
Jumlah		**502**	**109**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 84 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	42	50%
		Perempuan	42	50%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	31	36,90%
		D1/D2/D3	6	7,14%
		D4/S1	36	42,86%
		S2/Profesi/S3	11	13,10%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	9	10,71%
		Swasta	34	40,48%
		Wirausaha	23	27,38%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	3	3,57%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	15	17,86%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	84	100%
		Disabilitas	0	0%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

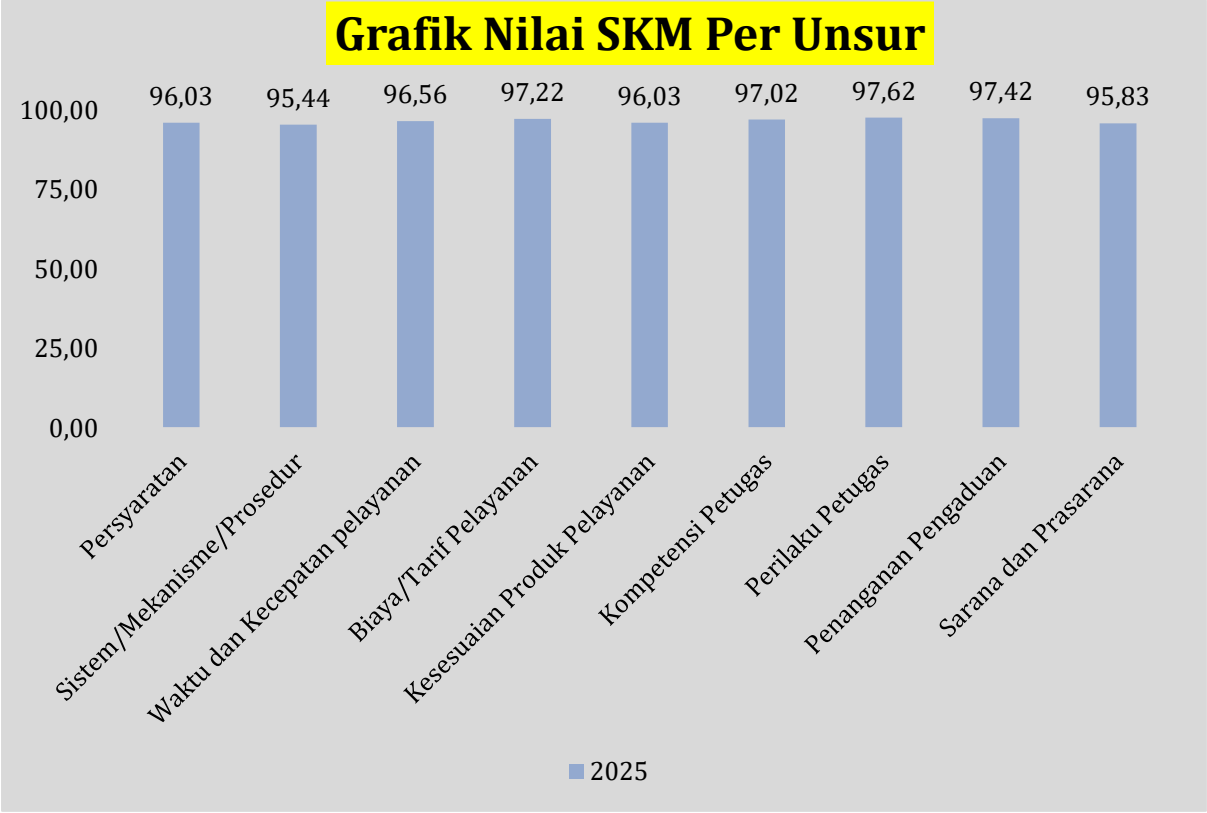
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	13	94.87	94.87	94.44	97.44	94.87	96.15	96.15	94.87	94.87	95.39
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	2	83.33	83.33	97.22	100	91.67	100	100	91.67	91.67	93.21
8	Pengujian Obat dan Makanan	8	97.92	97.92	96.53	97.92	93.75	93.75	97.92	97.92	95.83	96.60
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	58	96.26	95.40	96.84	96.84	96.55	97.41	97.70	97.99	95.98	96.78
Rerata IKM Per Unsur			96.03	95.44	96.56	97.22	96.03	97.02	97.62	97.42	95.83	96.58
IKM Unit Layanan			96.58									
Mutu Unit Layanan			A									

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Pada pelaksanaan survei terdapat 3 jenis layanan yang tidak ada responden, yaitu pada jenis layanan Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB), Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB), Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika. Hal ini dikarenakan pada periode survei, tidak terdapat layanan pada ketiga jenis layanan tersebut. Sementara itu, pada jenis layanan penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB) jumlah responden hanya 2 orang dikarenakan hanya ada 2 layanan yang diberikan selama periode survei. Pada layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan, jumlah responden hanya mencapai 58 responden dari target 76 responden, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan sering berulang pada orang yang sama sehingga terdapat beberapa responden yang datanya di eliminasi, selain itu beberapa responden lainnya tidak melakukan pengisian survei pada pelaksanaan survei.

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sistem/mekanisme/prosedur layanan, srana dan prasarana, serta persyaratan layanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sistem/mekanisme/prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 95,44. Diikuti sranan dan prasarana menempati posisi terendah kedua dengan nilai 95,83. Selanjutnya persyaratan layanan mendapatkan nilai 96,03 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan permintaan contoh dokumen, permudah akses sosialisasi atau pelatihan secara langsung, dan penambahan parameter uji ekstasi pada layanan pengujian.

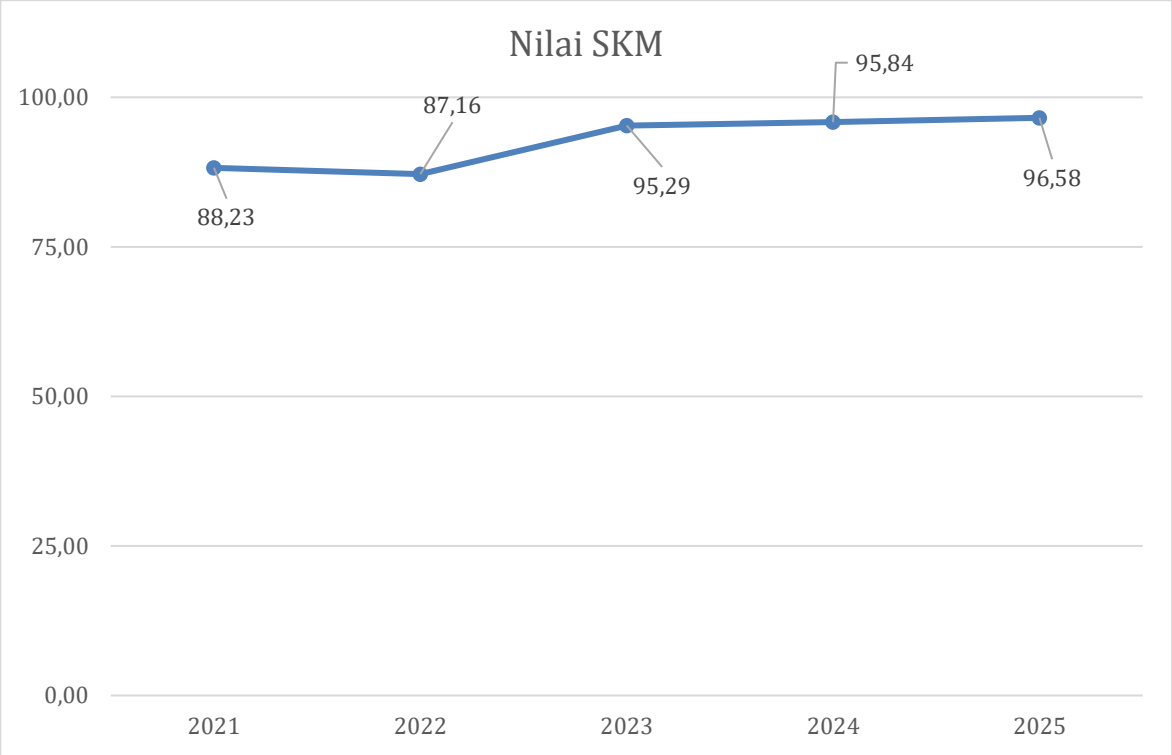
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi sistem/mekanisme/prosedur, meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan, serta mensosialisasikan persyaratan pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Sistem/ mekanisme/ prosedur**	Melakukan sosialisasi sistem/ mekanisme/ prosedur pada media sosial dan subsite	**September 2025**	**Kelompok Kerja Pelayanan Publik**
2	**Sarana dan Prasarana**	Membuat gap analisis sarana dan prasarana	**September 2025**	**Kelompok Kerja Pelayanan Publik**
		Membuat kartu akses yang berisi QR dan/atau link untuk mendapatkan leaflet digital	**September 2025**	**Kelompok Kerja Pelayanan Publik**
3	**Persyaratan pelayanan**	Melakukan sosialisasi sistem/ mekanisme/ prosedur pada media sosial dan subsite	**September 2025**	**Kelompok Kerja Pelayanan Publik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif dengan kecenderungan meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Batam telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Batam periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95.42
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94.31
3	Waktu Penyelesaian	95.60
4	Biaya/Tarif	96.39
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95.00
6	Kompetensi Pelaksana	96.81
7	Perilaku Pelaksana	97.22
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.94
9	Sarana dan Prasarana	94.86

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Batam telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai beriku

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Peningkatan sosialisasi sistem/mekanisme/prosedur	Sudah	Secara aktif mempublikasikan sistem/mekanisme/prosedur pelayanan publik Balai POM di Batam	 https://www.instagram.com/p/C-Zuf4-S63m/?img_index=1&igsh=MTBsYjBmZHQ3ZWl0eA%3D%3D
2	Penambahan bahan bacaan di ruang pelayanan	Sudah	Penambahan bahan bacaan terkait Obat dan Makanan di ruang pelayanan Balai POM di Batam	Sebelum
	Penandaan bahan bacaan berdasarkan kategorinya di ruang pelayanan	Sudah	Pengkategorian bahan bacaan di ruang pelayanan Balai POM di Batam berdasarkan komoditi (obat, pangan, kosmetik, Obat tradisional/Suplemen kesehatan)	Sesudah

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Sosialisasi kepada pengguna layanan dan masyarakat umum terkait produk-produk layanan Balai POM di Batam	Sudah	Mempublikasikan produk-produk layanan Balai POM di Batam kepada pengguna layanan dan masyarakat umum	https://www.instagram.com/p/C-XGVWKxWvK/?igsh=cDQ3NmZ0b3RpeWdv&img_index=1

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 84 orang mengisi SKM pada Balai POM di Batam. Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 58 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Batam secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,58. Nilai SKM Balai POM di Batam menunjukkan fluktuasi dengan kecenderungan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: sistem/mekanisme/prosedur, sarana dan prasarana, serta persyaratan layanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

-

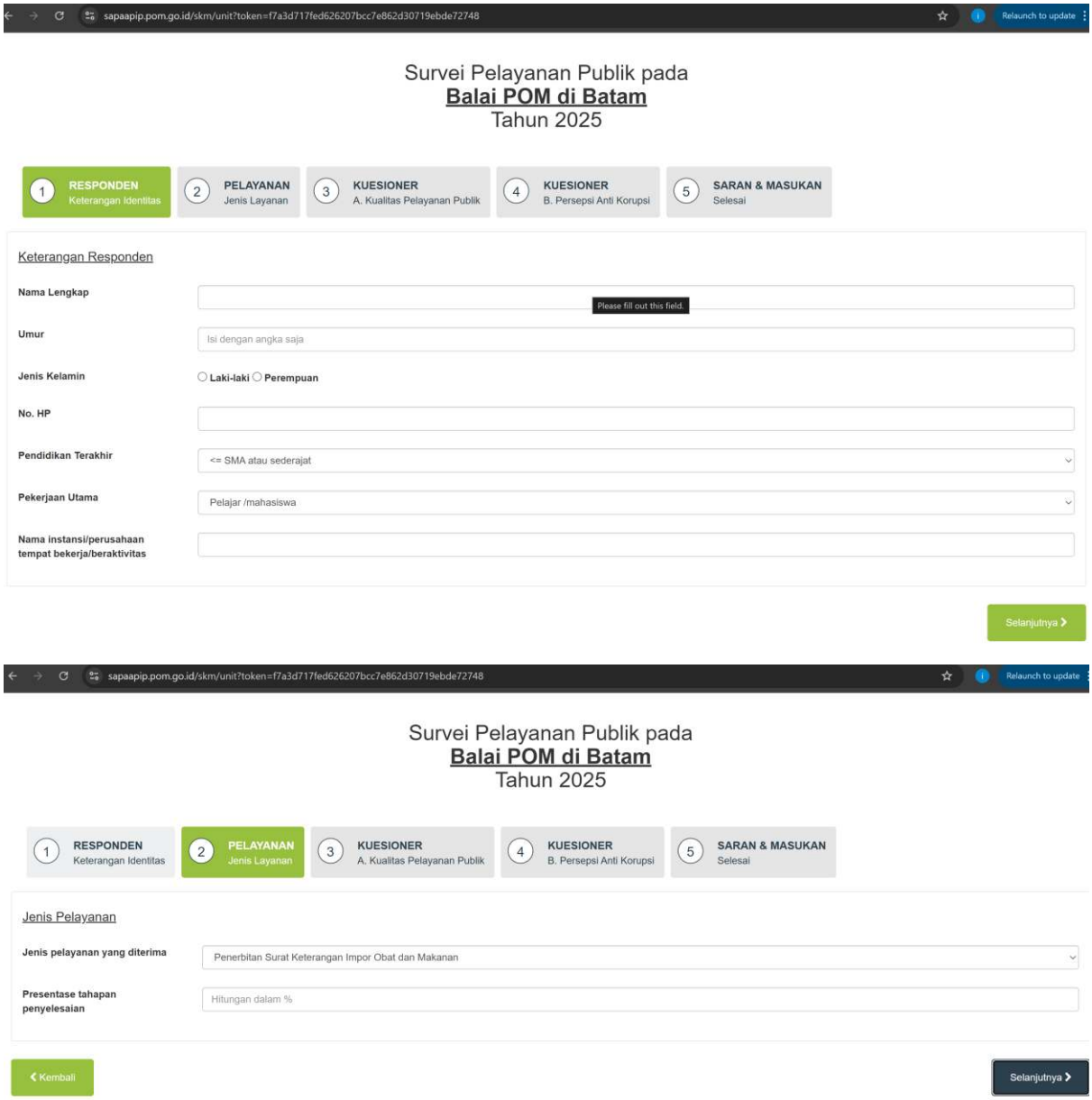
Batam, 29 Agustus 2025
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan di Batam

Ully Mandasari, S. Farm., Apt., M.H
NIP 19830311 200912 2 003

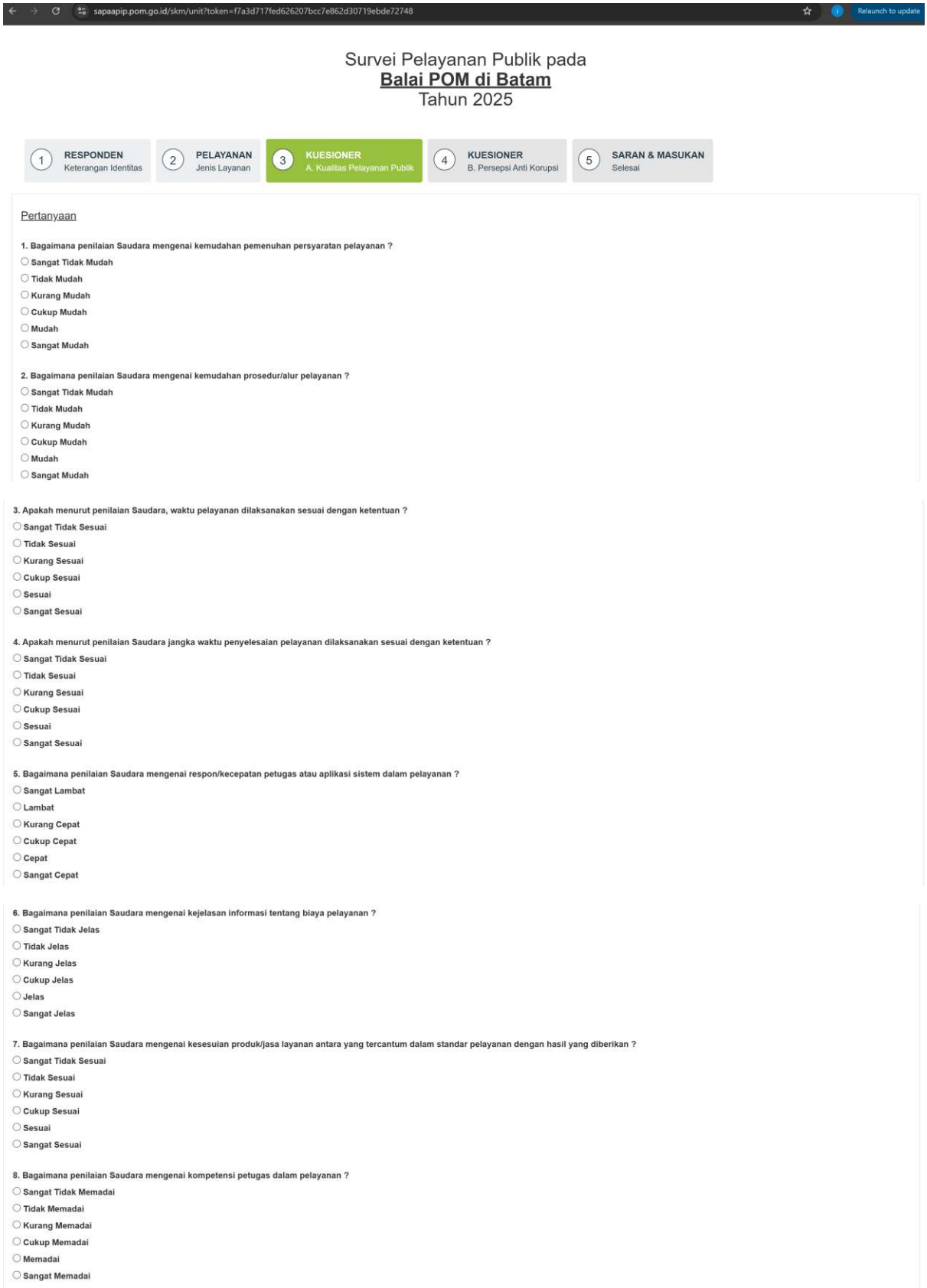
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

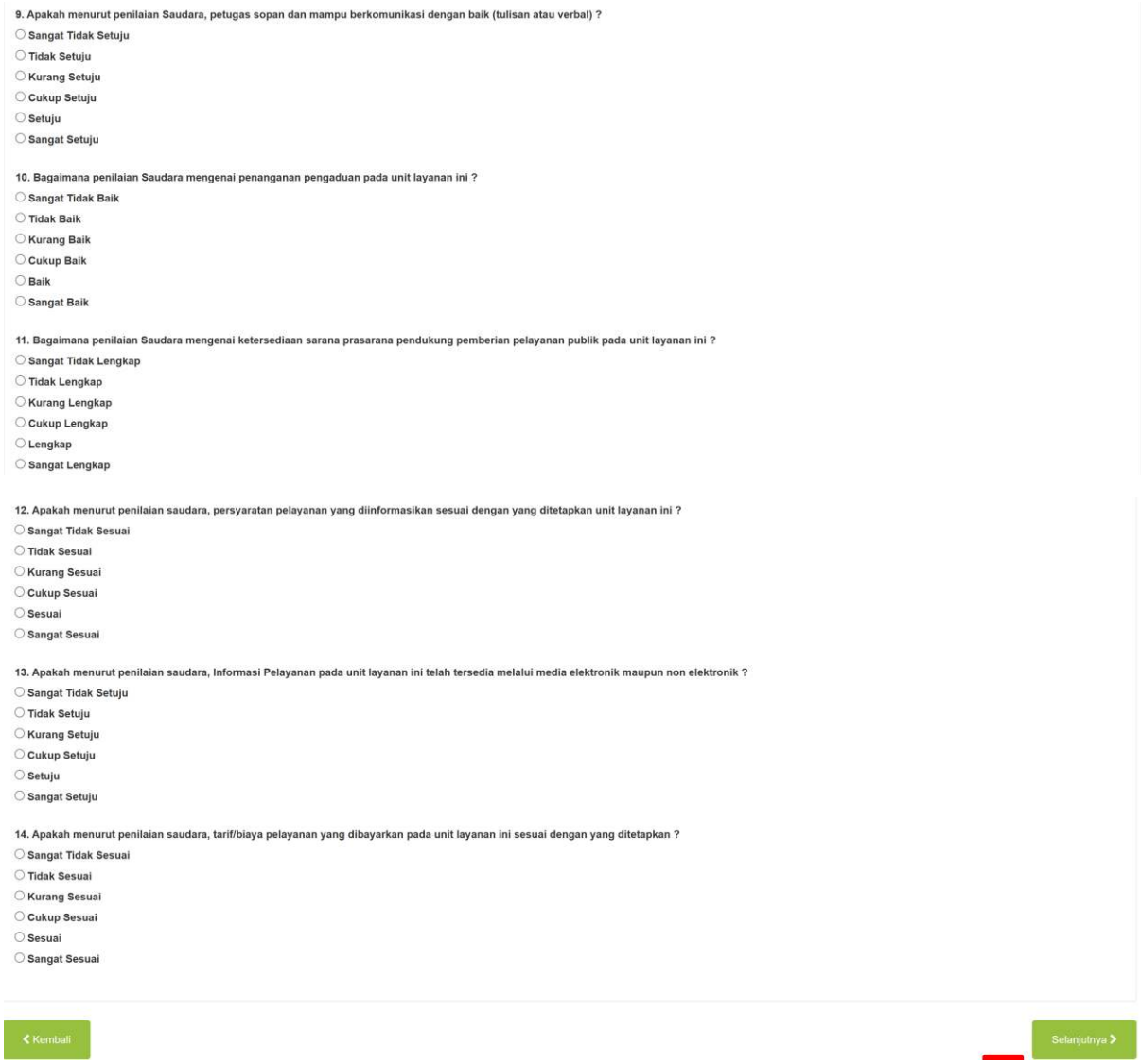
1. Kuesioner



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

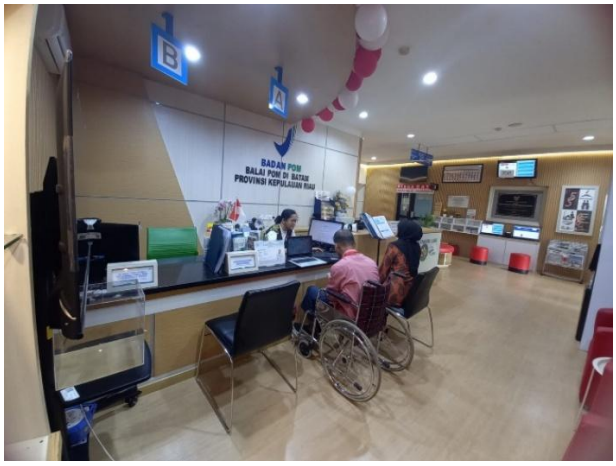


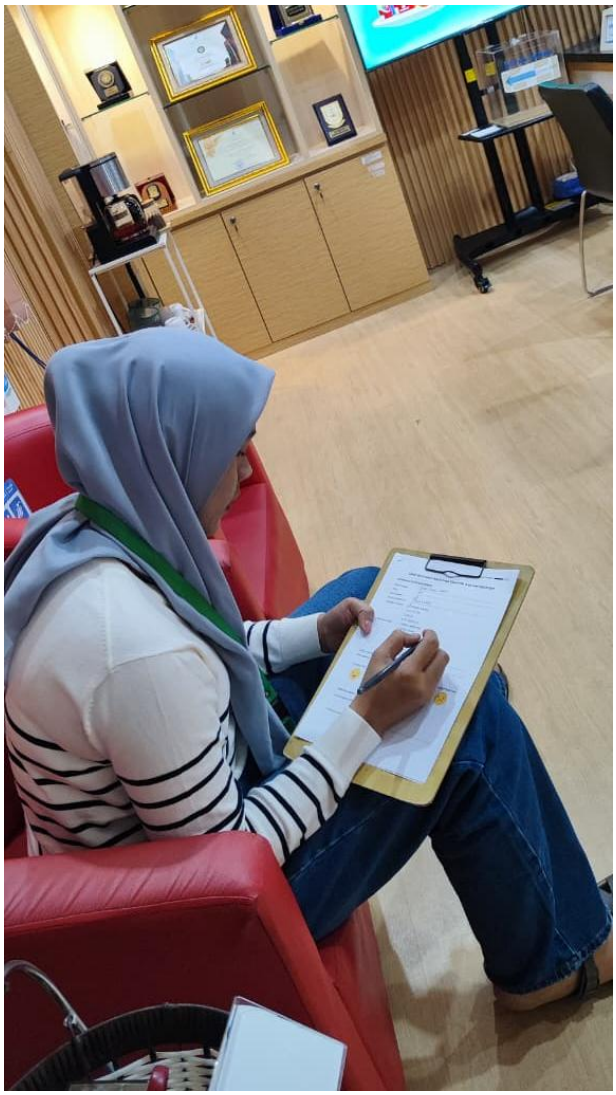
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).